

## Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023

Sally Kartika<sup>1</sup>, Sumijatun<sup>2</sup>, Yuli Prapanca Satar<sup>3</sup>

Universitas Respati Indonesia  
sallykartika@gmail.com

### Abstrak

**Latar Belakang :** Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah hak dasar masyarakat. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang paling penting mengemban tugas untuk memberi pelayanan kesehatan. Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Semakin banyaknya Rumah Sakit tentu menyebabkan persaingan dalam merebut dan mempertahankan pelanggan mereka. Sehingga Rumah Sakit sebagai lembaga harus mengedepankan mutu pelayanan yang terbaik untuk pasien. Pelayanan yang baik bisa dioptimalkan dengan meningkatkan kualitas 5 dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Apabila mutu pelayanan telah tercapai dengan baik tentunya akan memberikan kepuasan sehingga mempengaruhi terbentuknya loyalitas pasien. Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang berdasarkan laporan data kunjungan pasien rawat jalan dari awal tahun mengalami fluktuasi jumlah kunjungan pasien lama yang cenderung kearah menurun. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023. **Metode Penelitian :** Jenis penelitian kuantitatif yaitu mengidentifikasi variabel bebas pgaruh persepsi mutu pelayanan terhadap variabel terikat loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan desain *cross sectional*. Sampel merupakan pasien rawat jalan usia >17 dengan minimal kunjungan rawat jalan kedua yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 45 orang. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner PSQ dan kuesioner Indikator loyalitas. **Hasil Penelitian :** Hasil penelitian uji *chi square* menunjukkan terdapat pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien ( $p=0.006$ ), terdapat pengaruh signifikan *responsiveness* ( $p=0,035$ ), dan *reliability* ( $p=0.012$ ). Sedangkan *assurance* nilai  $p=0.000$  terdapat hubungan antara *assurance* dan loyalitas pasien. Namun pada uji regresi logistic didapatkan nilai  $p= 0.061$  sehingga tidak terdapat pengaruh parsial. *empathy* ( $p=0,575$ ) dan *tangible* ( $p=0,585$ ) yang tidak berpengaruh simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah sakit Karya Medika Bantar Gebang  
**Kata Kunci :** Mutu, Pelayanan, Loyalitas, Pasien.

### Abstract

**Background :** Health services are the important components in the national health system that are direct contact with the community. Health care is a basic right of society. The hospital as one of the most important health service facilities has the task of providing health services. According to UU No. 44 of 2009 Hospital is a health service institution that provide comprehensive health service. The increasing number of hospitals, of course can causes competition in capturing and retaining their customers. So that the hospital as an institution must serve the best quality for patients. Good service can be optimized by improving 5 dimensions quality : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. By paying attention to these five dimensions, health service providers can create good quality health services. If the

quality of service has been achieved properly, of course it will give satisfaction so that affect patient loyalty. Karya Medika Bantar Gebang Hospital, based on data reports on outpatient visits from the beginning of the year, experienced fluctuations in the number of old patient visits which tended to decrease. Purpose of this study was to determine the effect of perceived service quality at Karya Medika Bantar Gebang Hospital in 2023. **Methods** : This study uses quantitative research identifying the effect of perceived service quality on the dependent variable outpatient loyalty. This study used an analytic survey with a cross sectional design. Samples involved 45 people. outpatients aged >17 with min 2 times visit and fulfill the inclusion criteria. Data were collected through PSQ (Perceived Service Quality) questionnaire and Loyalty Indicator questionnaire. **Result** : The research findings with Chi Square test showed that there was a significant effect of perceived service quality on outpatient loyalty (p=0.006), responsiveness (p=0.035), and reliability (p=0.012), While the value of assurance (p=0.000) showed there was a relationship between assurance and patient loyalty. However, with logistic regression test, (p= 0.061) was obtained so that there was no partial effect of assurance on loyalty. Whereas empathy(p=0.575) and tangible (p=0.585) had insignificant influence on outpatient loyalty to Karya Medika Bantar Gebang Hospital.

**Keywords** : *Quality, Service, Loyalty, Outpatient.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan

nasional yang bersentuhan langsung dengan

masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah hak dasar masyarakat. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan dan perawatan kesehatan. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang paling penting mengemban tugas untuk memberi pelayanan kesehatan. Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan

perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, ruang operasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menjaga kepercayaan pasien. Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Rumah sakit Karya Medika Bantar Gebang merupakan

rumah sakit umum tipe C yang terletak di wilayah Kota Bekasi, Jawa Barat. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan

yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis yang

baru maupun pasien lama di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang cenderung menurun.

No	Bulan	Jumlah	%
1	Januari	600	24,75
2	Februari	530	21,87
3	Maret	700	28,88
4	April	594	24,50
<u>Total</u>		<u>2.424</u>	<u>100</u>

Tabel 1 Jumlah kunjungan pasien lama Instalasi Rawat Jalan RS Karya Medika Bantar Gebang Dari data tabel diatas pada bulan januari didapatkan jumlah kunjungan pasien lama 24,75% di Instalasi Rawat Jalan, pada bulan februari 21,87%, maret 28,88 dan dibulan April 24,5%.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu dengan cara memperoleh data dengan melihat jumlah responden yang menjawab. Penelitian dilakukan

di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang yang beralamat di Jl. Raya Narogong No. KM 11, RT 002/RW 010, Bantar Gebang, Jawa Barat, pada Periode Juni 2023 sampai dengan Agustus 2023. Untuk penentuan jumlah sampel

berdasarkan rumus Lameshow yaitu sebagai berikut:

$$n = N \cdot Z^2 \cdot PQ$$

$$\frac{d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot PQ}{d^2}$$

$$N = \text{Jumlah populasi (rata-rata kunjungan pasien lama perbulan)}$$

$$D = \text{Derajat presisi/kesalahan yang diinginkan (1\%, 5\% dan 10\%)}$$

$$Z = \text{Tingkat Kemaknaan (1,96)}$$

$$P=Q = 0,5$$

$$\frac{606.1, 96^2.0,5.0,5}{0,1^2(606-1)+1.96^2.0,5.0,5}$$

= 45 orang.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini dengan metode *non-proability sampling* dengan

menggunakan teknik *purposive random sampling* yaitu teknik penetapan sampel yang dikehendaki peneliti sehingga sampel tersebut

mewakili karakteristik populasi yang dikenal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Sebelum data diolah dilakukan uji normalitas menggunakan uji *Shapiro-Wilk* yang bertujuan untuk mengetahui distribusi data yang akan digunakan. Hasil uji normalitas dari data penelitian ini dapat dilihat pada table berikut.

	Kat	Stat	Df	Sig	Stat	Df	Sig
<b>Mutu pelayanan</b>	Kurang baik	.121	4	.089	.789	4	.058
	Baik	.161	22	.200	.937	22	.127
	Sangat Baik	.179	19	.187	.911	19	.068

Tabel 2 uji normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan, nilai signifikansi pada tiap kelompok  $p > 0,05$  yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal

### Karakteristik responden

Pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 45 orang respon. Adapun karakteristik

responden mulai dari umur yang dibagi menjadi 3 kelompok umur didapatkan 16 orang (35.6%)

Umur	Jumlah	Persentase
17-30 th	16	35.6
31-50 th	9	20
>50 th	20	44.4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Tabel 3 Karakteristik Umur responden

Pada penelitian ini jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu 28 orang laki-laki (62.2%) dan perempuan 17 orang (37.8%).

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28	62.2
Perempuan	17	37.8
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Tabel 3.3 Jenis kelamin responden

Pendidikan dikelompokkan menjadi 4 kategori. Didapatkan 3 orang responden (6.7%) berpendidikan SD, 10 orang responden (22.2%) berpendidikan SMP, 24 orang responden (53.3%) berpendidikan SMA, dan 8 orang responden (17.8%) berpendidikan Sarjana.

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	3	6.7
SMP	10	22.2
SMA	24	53.3
Sarjana	8	17.8
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Tabel 4 Pendidikan responden

Jaminan pembayaran dibagi menjadi 2 kategori yaitu BPJS dan Non BPJS. Didapatkan responden yang menggunakan jaminan BPJS sebanyak 33 responden (73.3%) sedangkan untuk jaminan Non BPJS 12 orang responden (26.7%)

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
BPJS	33	73.3
Non BPJS	12	36.7
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Tabel 5 Jaminan pembayaran responden

### Matriks Pendapat Rensponden

Bantar gebang?	R3	Pelayanannya lengkap dan cepat
	R4	Tidak perlu mengantri lama karena prosesnya cepat
	R5	Jadwal dokternya banyak pilihan
	R6.R7	Sudah cocok dengan dengan dokternya

Tabel 6 matriks pendapat responden  
Dari Tabel diatas didapatkan bahwa banyak pasien yang memilih pelayanan di Rumah Sakit

Karya Medika Bantar gebang karena mudah dijangkau dan dekat dengan tempat tinggal.

Pertanyaan	Responden	Jawaban
Apa kekurangan dari rumah sakit ini?berikan saran	R1,R3	Jadwal dokter beberapa kali mundur dan telat tidak dikonfirmasi sebelumnya. Sarannya tolong berikan konfirmasi apabila ada pembatalan jadwal atau perubahan jam praktek via telepon atau whatsapp
	R4,R5	Menunggu kedatangan dokter yang cukup lama, saran agar dokter bisa dating tepat waktu
	R6	Kebersihan area toiletnya kurang, saran perbaikan area toilet

R7	Menunggu di periksa perawat tetapi perawat sedang tidak ada ditempat, saran perawat harus ada yang berjaga <u>dimeja periksa</u>
----	--

Tabel 7 Matriks Pendapat responden  
Dari Tabel diatas didapatkan beberapa pasien mengeluh keterlambatan dan perubahan jadwal.

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mendapatkan keterkaitan antara variabel dependent loyalitas

pasien, dengan variabel independe nt yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (Jaminan Pelayanan), *empathy* (Sikap Petugas).

	Tidak loyal		Loyal		Jumlah		P
	n	%	n	%	n	%	
Tidak baik	1	14.3	6	85.7	7	100	0.585
Baik	3	7.9	35	92.1	38	100	

Tabel 8 uji *chi-square tangible* terhadap loyalitas

Berdasarkan table diatas didapatkan 1 orang responden (14.3%) dengan *tangible* tidak baik dan tidak loyal, 6 orang responden (85.7%) *tangible* tidak baik dan loyal. Sedangkan untuk kategori *tangible* baik didapatkan 3 orang responden (7.9%) tidak loyal dan 35 orang responden (92.1%) loyal. Setelah dilakukan uji *chi-square* diperoleh nilai P 0.585 dengan demikian tidak ada hubungan antara *tangible* terhadap loyalitas pasien.

	Tidak loyal		Loyal		Jumlah		P
	N	%	n	%	n	%	
Tidak baik	1	50	1	50	2	100	0.037
Baik	3	7	40	93	43	100	

Tabel 9 uji *chi-square responsiveness* terhadap

Berdasarkan hasil penilaian dengan kuesioner didapatkan 1 orang responden (50%) dengan kategori *responsiveness* tidak baik dan tidak loyal, 1 orang responden (50%) *responsiveness* tidak baik dan loyal. Sedangkan untuk kategori *responsiveness* baik didapatkan 3 orang responden (7%) tidak loyal dan 40 orang responden (93%) loyal. Setelah dilakukan uji *chi-square* maka diperoleh nilai P 0.037 atau nilai P <0,05 Dengan demikian, maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti ada hubungan antara *responsiveness* terhadap loyalitas pasien.

### Analisis Multivariat

baik dan tidak loyal 2 orang (4.76%), dan 40 orang responden (95.24%) loyal. Setelah dilakukan uji *chi-square* maka diperoleh nilai P pada kategori *assurance* dengan nilai P 0.000 atau nilai P <0,05 Dengan ada hubungan antara *assurance* terhadap loyalitas pasien.

Empathy	Tidak loyal		Loyal		Jumlah		P
	n	%	n	%	N	%	
Tidak baik	0	0	3	100	3	100	0.575
Baik	4	9.75	37	90.25	41	100	

Tabel 12 uji *chi-square empathy* terhadap loyalitas

Berdasarkan hasil penilaian dengan kuesioner didapatkan 3 orang responden (100%) dengan

No	Variabel	Exp(B)	P-value
1	<i>Responsiveness</i>	16,447	0.035
2	<i>Reliability</i>	26,525	0.012
3	<i>Assurance</i>	7,651	0.061

Tabel 14 uji regresi logistik variabel *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*

Berdasarkan hasil uji regresi logistik didapatkan nilai *P-value* <0.05 pada 2 variabel independent yaitu *responsiveness* 0.035 dan *reliability* 0.012 menunjukkan variabel *responsiveness* dan *reliability* yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan variabel *reliability* yang paling berpengaruh secara dominan yang artinya kehandalan memiliki peluang 26,525 kali pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas pasien.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang.**

Berdasarkan tabel diatas didapatkan 2 orang responden (50%) dengan kategori mutu pelayanan kurang baik dan tidak loyal, 2 orang responden (50%) mutu pelayanan kurang baik dan loyal. Pada kategori mutu pelayanan baik didapatkan 2 orang responden (9%) tidak loyal dan 20 orang responden (91%) loyal. Pada kategori mutu pelayanan sangat baik didapatkan 19 orang responden (100%) loyal. Diperoleh nilai *P-value* 0.006 atau nilai *P* <0,05 Dengan demikian, maka *H<sub>0</sub>* ditolak dan *H<sub>a</sub>* diterima berarti terdapat pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya menurut Pratiwi (2021) yang menyebutkan mutu layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien dengan hasil uji koefisien parameter

mengakibatkan hambatan terbentuknya loyalitas dari pasien. Pada kenyataan yang sering kita temui pasien sudah merasa puas terhadap layanan diberikan namun dapat beralih ke layanan lain pada kondisi tertentu, itulah yang diartikan puas tetapi tidak loyal.

### **Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang**

Berdasarkan tabel diatas didapatkan 1 orang responden (14.3%) dengan kategori *tangible* tidak baik dan tidak loyal, 6 orang responden (85.7%) *tangible* tidak baik dan loyal. Sedangkan untuk kategori *tangible* baik didapatkan 3 orang responden (7.9%) tidak loyal dan 35 orang responden (92.1%) loyal. Setelah dilakukan analisis bivariat diperoleh nilai *P-value* 0.585 atau nilai *P* > 0,05 Dengan demikian, maka *H<sub>0</sub>* diterima dan *H<sub>a</sub>* ditolak sehingga tidak ada pengaruh *tangible* (bukti langsung) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang. Hasil penelitian ini berbeda dengan pendapat Zeithaml (2004) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan suatu hal yang secara nyata dan langsung dapat memengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan produk jasa tersebut. Serta tidak sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang menurut Saragih (2010) terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Herna Medan dengan *P* 0,000<0,05. Fasilitas Fisik merupakan lingkungan fisik tempat dimana jasa berlangsung dan berinteraksi dengan pelanggan, karena jasa ini tidak dapat diraba, pelanggan sering melihat mengacu pada suatu bukti fisik, untuk

antara mutu layanan terhadap loyalitas pasien didapatkan pengaruh langsung sebesar 17,35%.

Untuk mendapatkan layanan kesehatan perlunya memberikan peningkatan jumlah mutu

fasilitas kesehatan dan jaringan fasilitas. Menurut peneliti mutu pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien sehingga akan terbentuknya loyalitas atas dasar pelayanan yang sudah diterimanya. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka pasien akan puas dan mendorong pasien loyal terhadap pihak penyedia jasa, tetapi sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima kurang baik sehingga pasien kurang puas dan

mengevaluasi jasa yang di dapat sebelum dan sesudah menggunakan jasa tersebut Tjiptono(2008). Menurut peneliti mengapa penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian

### **Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang**

Berdasarkan tabel didapatkan 1 orang responden (50%) dengan *responsiveness* tidak baik dan tidak loyal, 1 orang responden (50%) *responsiveness* tidak baik dan loyal. Sedangkan untuk kategori *responsiveness* baik didapatkan 3 orang responden (7%) tidak loyal dan 40 orang responden (93%) loyal. nilai P 0.037 atau nilai P <0,05 sehingga didapatkan adanya hubungan

antara *responsiveness* dan loyalitas, setelah dilakukan uji regresi logistic didapatkan P 0.035 atau nilai P <0.05 sehingga terdapat pengaruh signifikan dari dimensi *responsiveness* terhadap loyalitas pasien dimana *responsiveness* memiliki peluang lebih besar 16,447 kali terhadap

loyalitas pasien.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Medan Hasil uji

statistik menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap

loyalitas pasien di RSUD Herna Medan dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . Lerbin R. Aritonang R (2005), mengatakan bahwa daya tanggap mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; selalu memperoleh definisi yang tepat dan

segera mengenai pelanggan. Menurut Azwar

(1996) pelayanan yang diberikan petugas (dokter dan perawat) merupakan salah satu

penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan serta

perawatan. Sikap yang ditunjukkan dengan

tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh

penderita dan keluarga pasien. Menurut

peneliti, dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

terhadap loyalitas pada Rumah Sakit karya

dasarnya daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan apa yang akan diberikan.

### **Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap**

### **Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang.**

Berdasarkan tabel didapatkan 4 orang responden (40%) dengan kategori *reliability* tidak baik dan tidak loyal, 6 orang responden

(60%) *reliability* tidak baik dan loyal. Sedangkan untuk kategori *reliability* baik tidak didapatkan responden yang tidak loyal, dan 35 orang responden (100%) loyal. diperoleh nilai P 0.012 atau nilai P <0,05 Dengan demikian, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga ada pengaruh

*reliability* terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hidayah,

dkk (2014) yang berjudul Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat

Inap di RSUD Toto Kabila Gorontalo, dimana hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan pelayanan) dengan nilai P 0.006 < 0.05 sehingga terdapat hubungan *reliability* dengan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Toto Kabila.

### **Pengaruh *Assurance* terhadap Loyalitas Pasien**

### **Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang**

Berdasarkan tabel didapatkan 2 orang

responden (66.7%) dengan kategori *assurance*

tidak baik dan tidak loyal, 1 orang responden

(33.3%) *assurance* tidak baik dan loyal.

Sedangkan untuk kategori *assurance* baik dan

tidak loyal 2 orang (4.76%), dan 40 orang

responden (95.24%) loyal. Nilai P pada *assurance*

Medika Bantar Gebang sudah baik terlihat dari mayoritas responden berpendapat bahwa daya tanggap dari Rumah Sakit ini baik dan loyal. Adapun faktor-faktor yang paling berpengaruh positif yaitu : keramahan perawat, respon perawat dan dokter yang bersedia menerima

sumbang saran dari pasien. Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan masih tidak baiknya

dimensi daya tanggap pada rumah sakit ini

paling dipengaruhi oleh dokter dan perawat masih kurang cepat tanggap dalam melayani keluhan pasien, keramahan serta kebersediaan dokter dalam menerima saran dari pasien. Pada

0.00 nilai  $P < 0.05$  sehingga terdapat pengaruh antara *assurance* terhadap loyalitas pasien. Namun pada saat dilakukan uji regresi didapatkan nilai  $P = 0.061$  atau nilai  $P > 0,05$ . Sehingga pengaruh dari dimensi *assurance* terhadap loyalitas pasien tidak simultan. Hasil

penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan saragih dkk (2010)

terdapat pengaruh secara signifikan antara

variabel *assurance* terhadap loyalitas pasien dengan  $p = 0,002 < 0,05$ . Menurut peneliti dimensi *assurance* terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang

sudah baik. Mayoritas responden berpendapat bahwa jaminan di Rumah Sakit ini baik dan juga loyal. Adapun beberapa faktor-faktor yang paling berpengaruh positif pada dimensi ini yaitu : sikap dokter dan juga perawat yang berperilaku baik selama pelayanan, perawat dan dokter yang memberikan rasa aman percaya, serta kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh dokter. Dalam hal ini apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan dipersepsikan sebagai baik dan memuaskan, dari rasa puas tersebut muncul adanya perilaku loyal.

### **Pengaruh *Empathy* terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang**

Berdasarkan tabel didapatkan 3 orang responden (100%) dengan kategori *empathy* tidak baik dan loyal. Sedangkan untuk kategori *empathy* baik didapatkan 4 orang responden (9.75%) tidak loyal dan 37 orang responden (90.25%) loyal. Setelah dilakukan crosstab dengan uji chi-square maka diperoleh nilai P 0.575 atau nilai  $P > 0,05$  Dengan demikian, maka tidak ada pengaruh *empathy* terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya Saragih dkk (2010) terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien  $P 0,014 < 0,05$ . Serta Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hidayah, dkk (2014), dimana pada penelitian tersebut variabel *empathy* (sikap petugas) memiliki hubungan dengan loyalitas pasien rawat inap. Menurut peneliti terdapat perbedaan hasil penelitian ini dibanding dengan penelitian sebelumnya. Pada

Distribusi frekuensi persepsi mutu pelayanan dan loyalitas responden di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang didapatkan 2 orang (50%) kategori mutu pelayanan kurang baik dan tidak loyal, 2 orang responden (50%) mutu pelayanan kurang baik dan loyal. Pada kategori mutu pelayanan baik didapatkan 2 orang responden (9%) tidak loyal dan 20 orang responden (91%) loyal. Pada kategori mutu pelayanan sangat baik didapatkan 19 orang responden (100%) loyal. Dari kelima dimensi mutu pelayanan ada 3 variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang dan terdapat 2 variabel mutu pelayanan yang berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang yaitu *reliability* dan *responsiveness*.

### **SARAN**

1. Rumah rumah sakit diharapkan lebih memperhatikan kebersihan serta kerapian sarana, prasarana, dan juga petugas sehingga pasien merasa nyaman pada saat berobat.
2. Rumah Sakit diharapkan tetap mempertahankan daya tanggap petugas dalam melayani pasien. Dengan mempertahankan dan meningkatkan daya tanggap sebagai salah satu indikator mutu pelayanan di rumah sakit.
3. Rumah Sakit diharapkan meningkatkan kehandalan dalam melakukan pelayanan rawat jalan, seperti : dokter dan petugas diharapkan melakukan pelayanan

penelitian ini menyatakan tidak ada hubungan *empathy* terhadap loyalitas pasien namun penelitian terdahulu menyatakan terdapat hubungan *empathy* terhadap loyalitas kemungkinan karena adanya perbedaan faktor-faktor persepsi responden dari penelitian sebelumnya, serta data yang didapatkan pada penelitian ini juga cenderung homogen.

#### **KESIMPULAN**

Ada pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat

dengan tepat waktu mulai dari segi keladiran, dapat menyelesaikan pengobatannya tepat waktu. Efektivitas waktu pelayanan menjadi salah satu penentu dari loyalitas pasien. Komitmen untuk ketepatan waktu jam praktek dokter sebaiknya dilakukan sejak awal dilakukannya kontrak kerja secara tertulis. Agar para petugas kesehatan dapat datang dengan tepat waktu rumah sakit dapat mengadakan pemberian *reward and punishment*.

paramedis dengan cara mengadakan seminar pelatihan ataupun workshop, sehingga petugas bisa memperbarui dan menambah ilmu pengetahuan sesuai perkembangan saat ini agar pasien dapat mempercayakan dirinya untuk terus berobat di Rumah Sakit.

4. Rumah Sakit diharapkan dapat meningkatkan perhatian khusus kepada

pasienn, mengutamakan kepentingan pasienn, memahami kebutuhan pasien,

Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Standar Pelayanan Kesehatan Minimal Rumah Sakit.

Ketut. (2009). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Swasta di

Singaraja

Muninjaya, Gde. (2012). Manajemen Mutu

Pelayanan Kesehatan. EGC. Jakarta

Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Jaya. Jakarta

Pasolong, Harbani. (2012). Metode Penelitian Administrasi Publik. Alfabeta Bandung

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.24 Tahun 2016, Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.56 Tahun 2014, Klasifikasi dan Perizinan RS

Pohan, Imbalo S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta

Sarwono (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Pendekatan Sistem. EGC. Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 Rumah Sakit.

Undang Undang Republik Indonesia No.36 Tahunn 2014, Tenaga Kesehatan

#### DAFTAR PUSTAKA

Adisasmito W. (2009). Sistem Manajemen Rumah Sakit. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

American Hospital Association (1974 - 1996). American Hospital Association guide to Health Care Field. The Association. Chicago

Aritonang, Lerbin R. (2005). Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. PT. Gramedia Pustakan Utama Jakarta

Azwar, Azrull. (1996) . Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta.

Depkes dan Kesos RI (2004). Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas di Elira Desentralisasi

Ditjen Bina Pelayanan Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2007, Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Griffin, Jill. (2002). Customer Loyalti. PT Gelora Aksara Gunawan. Jakarta

Hulrriyati, Ratih. (2008). Baulran Pelimasan dan Loiyalitas Koinsulmelin. Alfabeta. Bandung

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009. Standar